الرقمنة ورهانات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر
بين الآفاق الإستراتيجية الواعدة للتعامل الرقمي وأولوية تجاوز العراقيل
(مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة نموذجا)

Digitization and promotion of public service in local communities in Algeria
Between the promising strategic prospects for digital operation and the priority of overcoming obstacles
(Directorate of Organization and Public Affairs of the State of Biskra model).

صادقي فوزية[1]، بولحية سليم[2]

[1]جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3 (الجزائر)، fouziasadkiabc@gmail.com

[2]جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 3 (الجزائر)، fawzis111@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/11/02 تاريخ القبول: 2020/12/06 تاريخ النشر: 2022/11/14

الملخص:

تعد التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال من بين الإرهاصات الإيجابية المهمة التي أثرت على الأنماط الإدارية التي كانت سائدة في منظمات الأعمال ،حيث انتقلت من الأسلوب الورقي إلى الأسلوب الإلكتروني وهذا ما جعل الرقمنة ضرورة حتمية في الجماعات المحلية لتضع ضمن أولوياتها الاهتمام بتحديث مصالحها المختلفة والذي لا يقتصر على عصرنة أساليبها وعلاقها ببيئتها الخارجية فقط بل يتعدى مجال اهتمامها إلى خلق تناسق وانسجام داخلي يساهم فيه كافة الأفراد العاملين فيها،مما يجعل كفاءة المورد البشري أحد الرهانات الواقعية لتبني التحول الرقمي والقضاء على البيروقراطية.

الكلمات المفتاحية :الرقمنة ، الجماعات المحلية ، الخدمة العمومية، التكنولوجيات الحديثة .

Abstract:

Modern information and communication technologies are among the important positive influences that have influenced the management patterns that prevailed in business organizations. They have moved from the paper style to the electronic method. This has made digitization a necessity in the local communities to prioritize their interest in modernizing their various interests. Modernizing its methods and relations with its external environment only, but beyond its area of interest to create harmony and harmony within which all the individuals working in it, making the efficiency of the human resource one of the realistic stakes to adopt the digital transformation and eliminate the Pyrokir Fold.

Keywords: Digitization; local communities; public service; modern technologies.

المؤلف المرسل: صادقي فوزية، **الإيميل:** fouziasadkiabc@gmail.com

مقدمة:

ساهمت العديد من الدراسات في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسات العمومية عبر مراحل تاريخية عديدة، لتتأثر بشكل مباشر بخصائص البيئة الاتصالية، والنسق الاجتماعي التكاملي بين الأفراد، واختلفت تلك البحوث حول سبل تفعيل العمل داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها ورسم صورة ذهنية إيجابية لدى جمهورها الداخلي والخارجي، وبما يضمن التفاعلية الاتصالية الآنية مع متغيرات البيئة الخارجية، وباعتماد المقارنة بين مقومات الإدارة التقليدية والحديثة، فالأولى ركزت على تفعيل نشاطها وتحقيق الفائدة المادية دون مراعاة تطلعات العملاء والمواطنين من أجل الإبقاء على المكانة في ظل حدة المنافسة ،على عكس نظم المؤسسات الحديثة التي تميزت بالفعالية والسرعة والأخذ بعين الاعتبار رغبات وآراء الفرد الذي يتعامل من المؤسسات العمومية وهذه الأخيرة اعتمدت على توظيف التكنولوجيات الحديثة ،في ظل الثورة المعلوماتية الهائلة وتحول العالم إلى قرية كونية، مما طرح عدة تداخلات مفاهيمية عقدت الوظيفة الإدارية ومهامها والطرق التي بها تحقق أهدافها وتكسب رضا جمهورها من جهة وتحقيق خدمات متميزة من جهة أخرى.

إشكالية:

تبحث عديد المؤسسات لتقديم خدمات عمومية بطرق أكثر تطورا تطلب تقنيات عديدة وبرامج وأنظمة الرقمية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ورفع أدائها ،بما يضمن تحسين الخدمة العمومية ،بما في ذلك الجانب البرمجي (البرمجيات ونظم قاعدة البيانات) والجانب المادي (شبكة الحواسيب، فالرقمنة تمثل أسلوبا جديدا لتقديم الخدمة للمواطن تهدف لرفع كفاءة المؤسسات العمومية ورفع الإجراءات الروتينية التي يعني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة استوجب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء عبر قنوات الاتصال الداخلي أو الخارجي بما يمكن من تسيير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة ،بالإضافة إلى تقديم كافة الاحتياجات والخدمات من خلال التركيز على استخدام البرامج وتطبيقات الحاسوب ذا التقنية العالية لرفع كفاءة مستوى الأداء، حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية في العصر الحالي صلب الحياة اليومية ،خاصة بتقنياتها الحديثة والمتطورة وحلت محل طرق الحوار المباشر،و تطورت وسائله وتعددت حسب الظروف

الزمنية والمكانية ،تلك التقنيات لا تخلو من هدف تحسين الخدمات لعصرنة المؤسسات ،فتعمل تلك الوسائل لتحقيق التنمية في كل المجالات خاصة وأنها تقرب الإدارة من المواطن

***وهذا ما يقودنا لطرح التساؤل التالي:**

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية الجزائرية؟

تم الانطلاق من مجموعة فرضيات ملخصة كالآتي :

1 توجد خطط وإستراتيجيات رقمية لتحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية.

2 توجد علاقة إرتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.

3 هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية.

الأهداف: نحاول من خلال الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

-إزالة الغموض على الموضوع وتعريف الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية .

-الوصول إلى توضيح أسباب انتهاج الرقمنة، وآثارها كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

- عرض النماذج الناجحة في مجال تحسين الخدمات العمومية، التي تنتجها الإدارة المحلية ،ومقارنتها ميدانيا بالنموذج الجزائري.

* تسعى الدراسة العملية لرصد حقائق نظرية عن الموضوع محل الدراسة، والتأكد منها مبدئيا حسب طبيعة الموضوع، وذلك وفقا للأهداف المسطرة من قبل الباحث وعلى هذا الأساس تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف.

فالاستعانة بالخلفية النظرية يعد ضرورة علمية وعملية، تضمن التكامل للوصول من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي، وما بيناه في هذه الدراسة هو الجانب النظري فقط.

- محاولة التطرق إلى موضوعا لرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتبيان أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على أهم الوسائل التي تعتمدها لكسب ثقة الجمهور وتبني المهنية في وظائف الإدارة وذلك من أجل التصدي للمعوقات البيروقراطية.

–تجسيد مبادئ وأسس الإدارة الرقمية، وضرورة الاهتمام بالدور الفعلي للرقمنة والاعتماد عليها وذلك لتحسين أدائها، وكسر كل الحواجز التي يمكن أن تعيق التعامل مع الجمهور الخارجي.

– إبراز بعض الملامح المهمة للرقمنة الإدارية، وضرورة الاعتماد عليها وذلك للنهوض بالمؤسسات من مختلف المعاملات والمظاهر السلبية، التي قد تعتريها خاصة ما تعلق بالمظاهر البيروقراطية.

– الوصول إلى فهم ميداني لمدى تأثير التكنولوجيات الحديثة في تحسين المرفق العام، وإستراتيجية تفعيلها بما يخدم المؤسسة بصفة خاصة.

– تسليط الضوء على فعالية الفرد الذي ينتمي إلى المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي وما قد ينتج عنه وإعطاء الصورة اللائقة للمؤسسة لأن هذه الأخيرة تعتبر مرآة تعكس صورة موظفيها.

– محاولة إعطاء توجيهات بقدر الإمكان للمسيرين لتسليط الضوء على نقاط الضعف التي تنبع عن عدم الاهتمام بتوظيف استراتيجيات الرقمنة في المؤسسة، والوقوف على نقاط القوة بوجودها ومحاولة تعميمها على كافة الإدارات الجزائرية، ثم جعل محور الاهتمام في المستقبل يرتكز حول وجود الرقمنة داخل كل مؤسسة، وضرورة القضاء على التأثير السلبي للبيروقراطية.

– الوصول إلى نتائج واقتراحات وتوصيات تفيد الإدارة بما فيها المؤسسات، وأن تحاول تفعيل الدور الإيجابي للرقمنة، وتوفير كل السبل لمواجهة مظاهر البيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية، والقضاء على العراقيل التي من شأنها أن تحد من نشاطات الإدارة وفعاليتها.

– **الأهمية:** يعد موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وعلاقته بالخدمة العمومية ذا أهمية كبيرة، انطلاقا من أولوية التوجه نحو تحسين الخدمات العمومية وتقديمها بشكل رقمي وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

*جدية موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وآفاق تحسين الخدمة العمومية الذي ميز الفترة الحالية واندماج التكنولوجيات الحديثة المتطورة في الخدمات الإدارية.

*قلة الدراسات حول موضوع دور الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية في الجوانب الأكاديمية المعالجة للموضوع ،مما جعله يكتسب نوعا من الغموض لدى العديد من الدارسين وبالتالي

الأهمية تكمن في محاولة إزالة الغموض على هذا النوع من الدراسات يتطلب البحث والتدقيق في دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، فإذ تأملنا في مشكلة البحث قيد الدراسة، فإننا سنجدها تتمحور حول إشكالية تكمن في سوء توظيف الرقمنة في الإدارة الجزائرية وعدم تفعيل الدور الحقيق يلها في أغلب الأحيان سواء كان هذا النشاط على المستوى الداخلي للإدارة أو على المستوى الخارجي.

ويكتسب هذا الموضوع أهمية من أهمية التكنولوجيات الحديثة في الإدارة الجزائرية،خاصة وأنها الشريان بين المؤسسة وجمهورها،باعتبار أن المهنية في الإدارة الجزائرية تستدعي فعالية الإدارة الرقمية، وهو ما يثبته فشل المؤسسات التي لا تتبناها ولا تواكب التطورات الحديثة داخل هيكلها التنظيمي ونقص الإمداد بالتكنولوجيا، فنجاح أي مؤسسة يتوقف على جدوى وفعالية هذه الإدارة، تكمن أهمية الدراسة في تعرضها لموضوع مهم في تطوير الإدارة ،خاصة ومتطلبات الوقت الحالي التي تفرض شروطا في أولوية تفعيل التكنولوجيات الجديدة ،أن معظم المؤسسات بأمس الحاجة إلى إدارة رقمية، شرط أن توكل إليها مهامها الجوهرية، وأن تتصدى في المقابل لتلك المعوقات التي تحد من نشاطها وتجعل الإدارة لا تحقق أهدافها المرسومة.

الأدوات المستخدمة لجمع البيانات: الملاحظة، إستمارة الاستبيان، المقابلة النصف موجهة.

–يندرج الموضوع ضمن الدراسات التحليلية الميدانية ،وتهتم بدور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ،حيث تشتمل الدراسة على عينة عشوائية لـ 147 مفردة تم اختيارها من المواطنين طالبي الخدمة من مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة طيلة شهر جويلية 2019 ، حيث يقدر متوسط عدد المواطنين الوافدين للمؤسسة في الشهر 300 كمعدل عام ،وتم إيجاد حجم العينة بإستخدام معادلة ريتشارد جيرارد التي تعطي النتيجة آليا ،لذلك حجم العينة الممثل للمجتمع الإحصائي هو 147 مفردة في شهر جويلية 2019.

وتم توزيع الاستمارات يوميا،والعينة الثانية لموظفي مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة البالغ عددهم 70موظفا، تم أخذ كل مفردات المجتمع الإحصائي الخاص بالموظفين وذلك للوصول إلى نتائج أكثر دقة.

–تم إجراء المقابلة نصف الموجهة مع 10 مسؤولين بمديرية التنظيم والشؤون العامة، رؤساء المصالح ،رؤساء المكاتب، المؤسسة محل الدراسة ،وتم قياس العلاقة بين المتغيرات واختبار صحة الفرضيات.باستخدام النظام الإحصائي(spss) واستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد أحد أهم مناهج البحث العلمي ،ويعود السبب الرئيسي وراء شيوع استخدام هذا المنهج للمرونة ولشموليته الكبيرة ،يتمكن الباحث من خلال المنهج التحليلي دراسة الواقع بشكل دقيق حتى يتعرف الباحث على الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة ويساهم في اكتشاف حلول لها،ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يستطيع الباحث تحليل الظاهرة المدروسة ،وبعد أن ينتهي من دراسة هذه الظاهرة يقوم بعقد المقارنات بينها وبين الظواهر الأخرى ومن ثم يحللها ،لكونه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم ،وهذا بالاعتماد على جمع المعلومات وتحليلها.

الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للوصول إلى نتائج عملية بطريقة موضوعية ،ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال وصف خصائص الإدارة الرقمية و تناول مفهوم الخدمة العمومية وآليات تطبيق الرقمنة ضمنها والكيفيات التي تطبق بها الرقمنة.

هذا المنهج يسمح لنا باستخدام مختلف المصطلحات والجداول الإحصائية وكذلك تحليل الوثائق ونتائج الرسومات التخطيطية والمنحنيات البيانية انطلاقا من تحويل المعلومات الكيفية الناتجة عن أدوات البحث (المقابلة نصف الموجهة ، استمارة الاستبيان) إلى كميات قابلة للعد والقياس وتفسير نتائجها وفق نظريات الدراسة والمقاربات النظرية،رصد كل المعلومات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية واستخدامات الرقمنة التي سمحت بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة رقمية .

1واقع الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي:

إن إسناد مهمة تطوير الجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة يعد أمرا ضروريا ،يقتضي مرافقتها بجملة من الآليات ،بدءا بالتأطير القانوني والتنظيمي خاصة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية ،أين يتقاطع دورها مع باقي القطاعات .

حيث شهدت الجزائر تحولا كبيرا في المجال الإداري من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة ورصد إمكانيات تطبيقها ميدانيا ،من خلال مجموعة من المشاريع لرقمنة الإدارة المحلية والتي

تجسدت في: الحالة المدنية ،بطاقة ترقيم السيارات ورخص السياقة وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية ومؤخرا تمت رقمنة مكتب الانتخابات إلا أن العملية مازالت لم تستوفي جميع جوانبها بعد، في المقابل نجد مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد بعيد في مكاتب مصالح التنظيم من خلال مجموعة من الوثائق المقدمة ، وهذا المشروع من شأنه أن يعود بالفائدة على الحكومة ويحسن الخدمات المقدمة للمواطنين ،على حد سواء عن طريق عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيات المعلومات وتقريب الإدارة من المواطن والابتعاد عن البيروقراطية ،لكن إنجاز هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يجب تجاوزها من طرف المنظومة الإدارية خصوصا في الشق البشري والتقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق عملية الرقمنة .

1.1 واقع وخصائص الرقمنة في الجماعات المحلية:

تتميز الجماعات المحلية بخصائص تنفرد عن الإدارة المركزية من أهمها:

-قربها من الأفراد يجعلها تصل إلى أعماق حياتهم السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

- هدفها تنمية المجتمعات المحلية لتوفر للفرد معيشة أفضل.

- تعمل على تكييف النظام الإداري ليلاءم الأفراد دون تطويع الأفراد ليتكيفوا مع الإدارة .

- اشتراك الأفراد في إدارة الأمور ذات الأهمية المحلية لأن الأفراد أقدر على معرفة حاجاتهم وكيفية تلبية هذه الاحتياجات.

- تدعيم الروابط الاجتماعية بين أفراد المجتمعات المحلية وتوفير أسباب التنمية الاجتماعية السلمية وخاصة في مجتمعات المدينة التي يعاني فيها السكان من ضعف الشعور بالانتماء إلى المجتمع بالإضافة إلى تغيير أنماط العلاقات الاجتماعية بين الأفراد

-إثارة الحماس والتنافس بين أفراد المجتمعات المحلية المختلفة لتحقيق أكبر قدر من النهوض بمجتمعاتهم معتمدين في ذلك على مجهوداتهم الذاتية **(عليوة، 2017، صفحة 6)**.

1-2 نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن:

نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة من بعض الخدمات ،كذلك نقص وغياب وسائل توجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات ،وأحيانا وجود وسائل تقليدية غير حديثة و غياب الاتصال الفعال الذي يثمن مجهود الإدارة ،فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها ،نقص الكفاءة للأعوان والموظفين مما سبب ضعف إنفتاح الإدارة على المحيط الاجتماعي وغياب الرؤية الشاملة للخدمات الإدارية ،مع وجود بعض الإجراءات الإدارية المتخذة بصفة انفرادية ،وغياب الوسائل والأطر والكفاءة اللازمة وهذا ما يؤدي إلى غياب معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية، وينعكس ذلك على جودة الخدمات التي قدمها هذه المرافق العمومية **(يوسفي، صفحة 40)**

1-3 ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب:

سارعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى معالجة النقائص التي تسود نشاط المرافق الإدارية ،خاصة وأن أغلب الموظفين الذين يقومون باستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته لذلك أدرجت عدة إصلاحات قصد تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة. **(بوسماح، 2003، صفحة 45)**

-البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة وسوء في تسيير الخدمة العمومية.

-التمييز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.

- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية، وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.

-افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية البحثية.

– ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العمومية وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها .

–سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج الخدمة العمومية وذلك لما يسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقمنة على وجود هذه الخدمة.

2 أولوية تطبيق الرقمنة في الجماعات المحلية لتحسين الخدمة العمومية:

سعت الدولة الجزائرية بشتى الطرق لتحسين الخدمة العمومية خاصة على مستوى الإدارة المحلية ،حيث استفادت من تجارب ناجحة في هذا المجال، بداية من تأطير وتكوين الكفاءات البشرية على الخدمات الرقمية ،ورصدها الأغلفة المالية الخاصة بذلك لتمكين الإدارة المحلية وتقريبها من المواطن، فإعتماد التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري أصبح ضرورة حتمية ، لخلق تحول نوعي ليس مع الوظائف الحكومية والإدارية فحسب بل التأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية ،بما يساهم في خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات ،وهذا لن يتأتى إلا عن طريق خلق بنية تحتية تقنية وهذا ما جعل مسألة الأمن المعلوماتي رهانا من خلال أخذ الدولة الجزائرية أولوية التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الرقمية من مخاطر البيئة الإلكترونية من مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني.

وبناءا على مبررات أساسية أدت إلى أولوية اعتماد الرقمنة منها :

–معانات الجماعات المحلية من ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.

–تنامي البيروقراطية بصورة يومية، حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية .

–زيادة تكلفة أداء الخدمة.

–تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.

–تعدد المكاتب التي يضطر المواطن للذهاب إليها للحصول على خدمات.

– تسارع التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة لذلك يعتبر تطبيق أساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات سبيلا يحتم على الدول اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

–حاجة الموظفين في الجماعات المحلية إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية. **(مختار، 2000، صفحة 81)**

3 تحديات الرقمنة وآليات تحسين الخدمة العمومية .

تواجه الجماعات المحلية عدة تحديات في سبيل اعتماد الرقمنة، سواء تعلق بالإمكانيات المادية والبشرية في مقابل ذلك هناك علاقة متينة بين طبيعة النظام السياسي و دعم الجانب الرقمي في المؤسسات العمومية لتحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول : علاقة النظام السياسي بإمكانيات اعتماد الرقمنة:

توجد علاقة وثيقة بين الإدارة المحلية والنظام السياسي بحيث ترتبط الأهداف السياسية في الإدارة المحلية بمبدأ تشكيل الجماعات الإقليمية بالانتخاب وهذا المبدأ يحقق أهداف منها:

أولا: الديمقراطية

تعتبر الديمقراطية الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه الإدارة المحلية وتتمثل هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي ،لتتولى الحكم والإدارة في هذه المجتمعات ،وكثيرا ما يقال أن اللامركزية الإقليمية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية ،وأن ديمقراطية الجماعات المحلية تعتبر جزءا لا يتجزأ وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة كلها، وتفعيل الرقمنة يمكن من إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم الإقليمية ليساهموا في العمل السياسي .

ثانيا : الإدارة المحلية تقوي النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي باعتمادها الرقمنة وذلك عن طريق التوزيع السريع وبطرق رقمية للاختصاصات بدلا من تركيزها في العاصمة ،مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدولة.

ثالثا :تدعم رقمنة الإدارة المحلية الوحدة الوطنية والتكامل القومي ،من خلال تأكيد الوحدة الوطنية ،بحيث يعد التقسيم الإداري وسيلة لإضعاف مراكز القوة التي تكون قائمة ،كما

تسعى الهيئات اللامركزية لاستخدام الموارد المتاحة وتحسين الخدمات العمومية للمواطنين بأيسر الطرق ويتحقق ذلك من خلال كفاءة الإدارة. (**سعداوي، 2009، صفحة 159**)

4 رهانات وتحديات تفعيل الرقمنة في الإدارة المحلية :

يعتبر توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة ممارسة الأعمال الحكومية ،كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ،وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة كما وجدت عدة إرهاصات محورية أدت إلى التوجه نحو الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية ، ولعل تزويد الجزائر بشبكة الانترنت عاملا حاسما في ذلك لأن الحكومة الجزائرية اعتمدت المعلومات العلمية والتقنية واهتمت بدعم التكنولوجيا **(عبان، 2009، صفحة 91)**

أولا : تحديات تتعلق باعتماد الجزائر بنية تحتية رقمية.

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير الاتصال في الإدارات العمومية ،كمطلب أساسي لكل إستراتيجية رقمية لأي دولة في العالم بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وأطر إدارتها ،لذلك توجهت الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل أساسي يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بفعالية أكبر ،انطلقت بوادر إرساء البنية التحتية الإلكترونية في مؤسسات الدولة ببدء تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات وتأسيس مجتمع معلومات وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات الإعلام والاتصال. **(ممدوح، 2009، صفحة 270)**

كما تعد أنظمة الحماية عند اعتماد التكنولوجية الحديثة أحد المطالب المهمة في المؤسسات، بدعم نظام يحمي السندات والملفات لتصبح أكثر أمانا ضد القرنصة خاصة في المعاملات المالية بين المؤسسات.

ثانيا :الجانب الرقابي يعد جانبا مهما في استخدامات التكنولوجيا في المؤسسات.

الرقمنة تم استحداثها لتسهل على الدولة رقابة المؤسسات العمومية من جهة، ومعرفة تطلعات المواطن وآرائه لتتخذ بذلك قرارات سليمة لتحسين الخدمة العمومية.

ثالثا : الجانب المادي والتجهيزات بالمعدات التقنية: تستوجب الرقمنة توفر الإمكانيات البشرية والمادية والتقنية اللازمة.

رابعا :الجانب البشري وتحديات التدريب والتكوين على استعمال التكنولوجيا والتحكم في التقنيات والبرمجيات يتوقف على مدى تأهيل العنصر البشري الذي يتميز بالكفاءة .

تسعى الجزائر في مقابل ذلك لتبني إستراتيجية رقمية لتطوير المؤسسات وتوظيف التكنولوجيا بشكل هادف قصد تحقيق الانسجام والتكامل بين الجماعات المحلية وفي كل القطاعات الأخرى، ولأن هذا المجال في تغيير وتجديد يومي ،وجب إعتماد الجزائر على تجارب ناجحة في هذا المجال أمرا ضروريا ،لما له من فوائد على المؤسسات سواء عند وضع السياسات أو أثناء مراحل تحقيق أهدافها. (**محمد فتح الله الخطيب، صبحي محرم، 1996، صفحة 14**)

5-تحليل النتائج:

من خلال اختبار الفرضية الأولى تبين أن الرقمنة تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية،وبعد تحليل فروض الدراسة إحصائيا تبين أن هناك العديد من التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في الجزائر ،حيث تساهم في تحسين الخدمة العمومية والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ومنها تحديات مادية ،تحديات بشرية،تحديات تقنية رغم وجود التجهيزات وصعوبة في الاستيعاب الشامل لكل المواطنين وتمكنهم من التكنولوجيات الحديثة ،لذلك وفرت الجزائر عدة إمكانيات مادية لتفعيل الرقمنة كما عملت على استخدام التكنولوجيا عبر توفير بنا تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات ،وأصبح تفعيل الرقمنة في الإدارة المحلية ضروريا ،وذلك قصد تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد، خاصة أن تحدي رقمنة الجماعات المحلية في الجزائر يبقى رهانا حقيقيا، في سبيل ترقيتها إلى مصاف المؤسسات المتطورة القادرة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحسين الخدمة العمومية،والتواصل المباشر معهم وتفعيل مشاركتهم ،كما تعد مسألة الرقمنة ضمن أولوية المؤسسات العمومية ألا أن هناك فجوة بين الطموح والواقع لتنشيط إسهاماتها في تحسين الخدمات من جانب وحدات الإدارة المحلية التي تعاني عدة مشاكل حالت دون تحقيق الأهداف المرسومة ،على غرار تعدد الأجهزة الرقابية

لوحدات الإدارة المحلية سواء من قبل السلطات التنفيذية ،التشريعية والقضائية على المستويين المركزي والمحلي، وهذا التعدد في أجهزة التنظيم والرقابة يحد من استقلال وحدات الإدارة المحلية في إدارة شؤونها واستخدام مواردها في تحسين الخدمة العمومية، وتعد التكلفة الباهظة للتجهيزات وعجز الإدارة المحلية عن توافر الموارد المالية عائقا أمام تنفيذ خططها وسياساتها ،لأن اعتماد الرقمنة يتطلب موارد ماليا ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك .

*كما أن الجزائر على غرار دول العالم تسعى لإرساء نظام لا مركزي للجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة والتي تجلت من خلال منح الجماعات المحلية كل الوسائل التي تمكنها من القيام بمهامها ،خاصة وأنها مؤسسات أكثر تشعبا وتداخلا من حيث التنظيم ،التمويل والتسيير وكونها مجالا لتفاعل عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة مما يفقدها في بعض الأحيان للتنسيق والتجانس وهذا على حساب مصلحة المواطن ،لأن مختلف التحولات التي عرفها التنظيم الإداري والنظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر جاءت مسايرة للمتطلبات المتجددة لتلبية حاجات المواطنين وتحسين الخدمة العمومية.

6- خاتمة:

نخلص من هذه الدراسة أن عديد الدول سارعت في تطوير الجوانب الإدارية تزامنا مع متطلبات العصر المعلوماتي ،وهذا حتى تتمكن من تقديم وظائفها المختلفة بجودة عالية،فراهنت على عدة تحديات خاصة في الجماعات المحلية الذي اتصف دوما بالبيروقراطية و تأخر إجراءات الحصول على الخدمات ،ومع والولوج للثورة المعلوماتية تحتم على كل الدول أن تعيد هيكلت المؤسسات بما يتلاءم مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية ،وما يساعد على تفعيل أداء العنصر البشري باختصار الجهد والوقت ،وذلك بفضل العمل الرقمي وقيام معظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي ،واستنادا لهذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية عدة إستراتيجيات ،سياسات ومخططات لمواكبة الرقمنة والاستفادة من النماذج الريادية الناجحة في المجال التكنو-إداري ،حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية مشروع الموطن الإلكتروني ،الذي يختصر أرشيف كل مواطن في

رقم واحد يتبعه مدى الحياة،ويمكنه من استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام رقمي يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة زمنية قصيرة، وهذا ما يخفف من معانات المواطن الجزائري أثناء استخراجه للوثائق الإدارية.

7-توصيات

من أهم هذه التوصيات :-حل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه الإدارات المحلية والذي يبقى عائقا أمام تحقيق السياسات المقترحة خاصة وأن هذا الجانب يحتاج أغلفة مالية ضخمة.

-تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من العمليات الإدارية واستخدام أنظمة إلكترونية داخل الإدارة المحلية عبر كامل التراب الوطني.

-إيجاد بنية قاعدية قوية واسعة ومتكاملة ،والانفتاح على الاقتصاد الجديد مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال الرأسمال الفكري.

عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات بإدخال التكنولوجيات الجديدة وربطها بالرقمنة بشكل مكثف والرفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات .

-التعجيل في استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة ،بإنفاق ميزانيتها الضخمة على تطوير الإدارة الإلكترونية في الجزائر وضرورة استخدام الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية:تعتبر هذه التقنية تحولا أساسيا في أساليب تنظيمها وعملها مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب أوفي هذا السياق تم وضع مخططا لتحقيق أهداف محددة تخص الجوانب التالية :

1 استكمال البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية .

2 نشر التطبيقات الرقمية بشكل أكثر أمانا أمام عمليات القرصنة والتشويش

3 وضع نظم معلوماتية مندمجة وتطوير الخدمات المقدمة للمواطن من أجل خدمة أفضل وأسرع للمواطن ،ومن أجل توظيف التكنولوجيا الحديثة واستغلالها لمسايرة العصر المتحول بسرعة نحو الفتوحات العلمية الحديثة من مبتكرات وإبداعات لم تحدث تغييرا على الحاجة في حد ذاتها ،بل امتد تأثيرها إلى تغيير أساليب الحياة عند الإنسان وضبطه مع المستجدات العلمية الحديثة ،مما أدخل على حياة الإنسان تغييرا جذريا ومشروع الإدارة الرقمية شأنه شأن

أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة العمل كي يم تحقيق النجاح والتفوق واستغلال الوقت والمال والجهد حيث تتيح الرقمنة فرصة تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة بما يمنع التناقض بينها ويحقق استكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة ،تطوير التعامل بين الجهة الإدارية وجمهور المتعاملين معها ،وتتضمن كذلك تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية ،وبين المنظمات والجهات الإدارية من ناحية أخرى لأن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الأكثر تطورا ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الحديثة ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل من أجل تقديم خدمة عمومية حقيقية للمواطن.

8- قائمة المراجع

- المؤلفات:

- أمين بوسماح ،المرفق العام في الجزائر ،ترجمة رحال بن أعمر،ديوان المطبوعات، الجامعية،الجزائر الطبعة الثانية ،2003.
- محمد فتح الله الخطيب،صبحي محرم،الاتجاهات المعاصرة في الحكم المحلي ، القاهرة ،دار النهضة العربية ،1996،.

- الأطروحات:

- يوسفي كريمة ، الإدارة ودولة القانون في الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، فرع الدولة والمؤسسات العمومية،الجزائر.
- هشام أمين مختار، تخطيط وتنمية المجتمعات الجديدة في جمهورية مصر ،رسالة دكتوراه منشورة ،كلية الهندسة ،جامعة القاهرة ،2000.

- محمد سعداوي، انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ،فرع إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ،2009/2008.
- عبد القادر عبان، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس الجزائر العاصمة ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع تخصص إدارة وعمل ،قسم العلوم الاجتماعية ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة بسكرة ،2016/2015.

- المداخلات:

- خالد ممدوح،البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة ،القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية ،2009.

- مواقع الانترنيت:

عبد الحق عليوة،أهمية الخدمة العمومية،جريدة الأحداث ،2017/11/30

https://elyoum.dz/category/%D8%A7%D9%84%D8%AD/%D8%AF%D8%AB